

**SKRIPSI**

***ANALISIS USER EXPERIENCE DAN USER INTERFACE  
DENGAN PENDEKATAN GOMS ANALYSIS  
STUDI KASUS: TOKOPEDIA.COM***

***USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE ANALYSIS  
USING GOMS ANALYSIS APPROACH  
CASE STUDY: TOKOPEDIA.COM***



**RIZKI ADIGUNO WIBOWO**

**135610123**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AKAKOM  
YOGYAKARTA**

**2017**

# **SKRIPSI**

## **ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* DENGAN PENDEKATAN GOMS ANALYSIS STUDI KASUS: TOKOPEDIA.COM**

### ***USER EXPERIENCE AND USER INTERFACE ANALYSIS USING GOMS ANALYSIS APPROACH CASE STUDY: TOKOPEDIA.COM***

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi jenjang strata satu (S1)

**Program Studi Sistem Informasi  
Sekolah Tinggi Manajemen Informatika dan Komputer  
AKAKOM  
Yogyakarta**

**Disusun Oleh**

**RIZKI ADIGUNO WIBOWO**

**135610123**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
SEKOLAH TINGGI MANAJEMEN INFORMATIKA DAN KOMPUTER  
AKAKOM  
YOGYAKARTA**

**2017**

# HALAMAN PENGESAHAN

## SKRIPSI

### ANALISIS *USER EXPERIENCE* DAN *USER INTERFACE* DENGAN PENDEKATAN GOMS ANALYSIS STUDI KASUS: TOKOPEDIA.COM

Telah dipersiapkan dan disusun oleh

**NAMA: RIZKI ADIGUNO WIBOWO**

**NIM: 135610123**

Telah dipertahankan di depan Tim Penguji

Pada tanggal 26 Jan 17

#### Susunan Tim Penguji

**Pembimbing/Penguji**

**Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.**

**NPP. 051149**

**Ketua Penguji**

**Pulut Suryati, S.Kom., M.Cs.**

**NIP. 19780315 200501 2 002**

**Anggota**

**Cosmas Maryawan, S.TP., S.Kom., M.Cs.**

**NPP. 051150**

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu persyaratan untuk  
memperoleh gelar Sarjana Komputer

Tanggal 14 Feb 17 **14 FEB 2017**

**Ketua Program Studi Sistem Informasi**

**Deborah Kurniawati, S.Kom., M.Cs.**

**NPP. 051149**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa Laporan Skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar Ahli Madya/kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Yogyakarta, 12 Januari 2017

A handwritten signature in black ink, consisting of stylized, flowing letters that appear to read 'Rizki Adiguno Wibowo'.

**Rizki Adiguno Wibowo**

## HALAMAN PERSEMBAHAN

*untuk kedua orangtuaku  
yang selalu mendukung  
dan mengirimkan doa-doa terbaik*

## HALAMAN MOTTO

*“Karena sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”*

– *Al-Insyirah 5-6*

*“It always seems impossible until it’s done”*

– *Nelson Mandela*



## DAFTAR ISI

Halaman Judul.....	i
Halaman Pengesahan .....	ii
Halaman Pernyataan.....	iii
Halaman Persembahan .....	iv
Halaman Motto.....	v
Daftar Isi.....	vi
Daftar Gambar.....	viii
Daftar Tabel .....	ix
Kata Pengantar .....	x
Abstrak .....	xii
Abstract .....	xiii
<b>BAB 1 PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2.Rumusan Masalah.....	2
1.3.Ruang Lingkup .....	3
1.4.Tujuan Penelitian .....	3
1.5.Manfaat Penelitian .....	4
1.6.Sistematika Penulisan .....	4
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA DAN DASAR TEORI .....</b>	<b>6</b>
2.1.Tinjauan Pustaka.....	6
2.2.Dasar Teori .....	9
2.2.1. <i>User Experience</i> .....	9
2.2.2. <i>Usability</i> .....	9
2.2.3. <i>GOMS Analysis</i> .....	11
2.2.4. <i>Card Sorting</i> .....	12
2.2.5. <i>User Interface</i> .....	12
2.2.6. Proses Pembelian di Tokopedia .....	13
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN .....</b>	<b>15</b>
3.1.Bahan/Data .....	15
3.2.Perolehan Data.....	16
3.3.Metodologi Penelitian.....	17

3.4.Rancangan.....	19
3.4.1. Penilaian User Experience .....	19
3.4.2. Analisis GOMS .....	21
3.4.3. <i>Card Sorting</i> .....	22
3.4.4. Analisis Data Kuesioner.....	22
3.4.5. Perancangan Saran Antarmuka .....	23
3.4.6. Pengujian .....	23
<b>BAB 4 IMPLEMENTASI DAN PEMBAHASAN.....</b>	<b>24</b>
4.1.Kuesioner.....	24
4.2.Hasil Kuesioner .....	25
4.3.Analisis Hasil Kuesioner dan <i>Card Sorting</i> .....	33
4.4.Analisis GOMS pada Web Tokopedia .....	35
4.5.Perancangan Saran Antarmuka.....	39
<b>BAB 5 PENUTUP.....</b>	<b>55</b>
5.1.Kesimpulan .....	55
5.2.Saran .....	56
DAFTAR PUSTAKA .....	57
LAMPIRAN.....	59



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1. Lima Elemen Dasar UX .....	10
Gambar 2.2. Flowchart Proses Pembelian di Tokopedia .....	14
Gambar 3.1. Alur Penelitian.....	18
Gambar 4.1. Jenis Kelamin Responden .....	25
Gambar 4.2. Usia Pengguna.....	26
Gambar 4.3. Tingkat Pendidikan .....	27
Gambar 4.4. Lama Penggunaan Web Jual Beli.....	27
Gambar 4.5. Web Jual Beli Favorit.....	28
Gambar 4.6. Alasan Penggunaan Web Jual Beli.....	28
Gambar 4.7. Fitur Untuk Mencari Barang .....	29
Gambar 4.8. Kemudahan Pencarian Barang .....	30
Gambar 4.9. Kemudahan Pembelian Barang .....	31
Gambar 4.10. Tampilan Katalog Barang pada Tokopedia .....	39
Gambar 4.11. Saran Tampilan Daftar Barang pada Katalog .....	41
Gambar 4.12. Saran Tampilan Deskripsi Lengkap .....	42
Gambar 4.13. Tampilan Halaman Utama Tokopedia .....	44
Gambar 4.14. Saran Tampilan Bidang Login pada Halaman Utama.....	46
Gambar 4.15. Tampilan Informasi Barang pada Tokopedia.....	47
Gambar 4.16. Saran Tampilan Fitur Barang Serupa.....	49
Gambar 4.17. Saran Tampilan Halaman Perbandingan Spesifikasi/Harga.....	51
Gambar 4.18. Tampilan Kategori Barang pada Tokopedia .....	54
Gambar 4.19. Saran Tampilan Kelompok Kategori.....	54

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1. Tabel Perbandingan Penelitian yang Sudah Ada .....	8
Tabel 4.1. Kesulitan Pengguna.....	31
Tabel 4.2. Saran Pengguna.....	32
Tabel 4.3. Matriks Hasil Card Sorting .....	34
Tabel 4.4. Perbandingan Perkiraan Waktu Proses Pencarian .....	43
Tabel 4.5. Perbandingan Perkiraan Waktu Proses Login.....	47
Tabel 4.6. Perbandingan Perkiraan Waktu Proses Mencari Barang Sejenis.....	50
Tabel 4.7. Perbandingan Perkiraan Waktu Proses Membandingkan Barang.....	53

## **KATA PENGANTAR**

Segala puji hanya untuk Allah subhanahu wa ta'ala yang telah melimpahkan kasih sayang dan dan nikmatnya sehingga skripsi ini dapat selesai dengan baik. Perjuangan yang begitu berarti dan berwarna penulis tempuh hingga skripsi ini usai. Selesaiannya skripsi ini menandakan selesainya program studi S1 di STMIK Akakom Yogyakarta.

Skripsi ini dapat selesai tak lepas dari pihak-pihak yang memberikan bantuannya dengan tulus. Untuk pihak-pihak berikut saya ucapkan terima kasih banyak, yaitu kepada:

1. Bapak Cuk Subiyantoro selaku Ketua STMIK AKAKOM Yogyakarta.
2. Ibu Deborah Kurniawati selaku Ketua Program Studi Sistem Informasi dan sekaligus sebagai dosen yang telah membimbing penulisan skripsi ini.
3. Bapak Heru Agus Triyanto selaku dosen pembimbing akademik.
4. Bapak M. Agung Nugroho yang selama ini membantu dalam berbagai hal.
5. Bapak dan Ibu yang tidak pernah berhenti memberikan dukungan dan doa-doa terbaik.
6. Kakak-kakakku yang selalu memberikan bantuan dan dukungan selama saya kuliah.
7. Teman-teman Groupes D'étude Sistem Informasi angkatan 2013 yang selalu berjuang bersama dan berbagi suka maupun duka. Juga untuk semua teman-teman yang selalu tulus memberikan bantuan dan dukungan.

8. Orang-orang yang menjadi bagian kisah hidup penulis, yang selalu berbagi cerita, memberikan motivasi dan selalu mendorong agar penulis menjadi individu yang lebih baik ke depannya.
9. Semua pihak yang tidak disebutkan tetapi sangat berpengaruh dalam berhasilnya skripsi ini.

Penulisan karya ilmiah ini belum bisa dibilang sempurna. Penulis berharap adanya kritik dan saran yang membangun sehingga di masa mendatang bermanfaat baik bagi penulis maupun yang merasakan manfaat dari karya ilmiah ini.

Jika terdapat kesalahan di dalam penulisan skripsi ini, penulis memohon maaf sebesar-besarnya. Semoga karya ini memiliki manfaat baik bagi pembacanya. Terima kasih.

Yogyakarta, 12 Januari 2017

Penulis

Rizki Adiguno Wibowo

## ABSTRAK

Kemudahan akses internet membuat kebiasaan berbelanja sebagian masyarakat berubah dari berbelanja langsung menjadi berbelanja *online*. Banyak *website* yang menawarkan layanan jual beli *online*, salah satunya adalah Tokopedia. *User interface* dari Tokopedia sendiri cukup menarik, tetapi pada proses pembelian dirasa berbelit. Proses tersebut bisa mempengaruhi *user experience* dari Tokopedia. Untuk itu dibuat sebuah saran rancangan antarmuka yang menyederhanakan bagian tersebut.

Untuk mengetahui pengalaman pengguna terhadap *website* digunakan kuesioner. Responden terdiri masyarakat umum yang familiar dengan *website* jual beli. Hasil kuesioner diolah untuk mengetahui karakteristik dan keinginan pengguna terhadap *website* jual beli. Untuk memprediksi waktu yang digunakan pemakai aplikasi dalam mencapai tujuan pada aplikasi dengan urutan langkah tertentu digunakan GOMS *Analysis*. Untuk membantu perancangan navigasi saran antarmuka digunakan metode *Card Sorting*. Hasil kuesioner, GOMS *Analysis* dan *Card Sorting* akan digunakan sebagai acuan dari pembuatan saran antarmuka Tokopedia.

Hasil dari penelitian adalah saran antarmuka Tokopedia yang sesuai dengan keinginan pengguna dan metode yang digunakan. Analisis GOMS untuk proses pembelian pada *website* Tokopedia adalah 52,6 detik. Dilakukan optimasi pada beberapa bagian proses pembelian yaitu pada pencarian barang.

**Kata kunci:** *user interface, user experience, GOMS, web jual beli*

## ABSTRACT

Ease of access to the internet makes shopping habits of some people changing from shopping directly into online shopping. A lot of websites that offer online shop services, one of them is Tokopedia. The user interface of Tokopedia itself is quite interesting, but purchasing process it is a bit complicated. That process can affect their user experience from Tokopedia. An interface design suggestion will be made to simplify the parts.

Analysis will be done by using questionnaire to find out the user experience of a website. Respondents in this research is people who are familiar with online shopping websites. Questionnaire results processed to get user characteristics and wants for online shopping website. Time used by users to achieve goal with sequence of steps is predicted using GOMS Analysis. Card sorting will be used to help on design the prototype navigation. The results of questionnaire, GOMS Analysis and Card Sorting will become reference to design Tokopedia interface suggestion.

The result of the research is interface suggestion for Tokopedia that designed according what users want and the methods used. GOMS Analysis for the purchasing process on Tokopedia website is 52,6 seconds. Optimization is done on some parts from purchasing process, the part of purchase that is optimized is searching process.

**Keywords:** *user interface, user experience, GOMS, online shop*